

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Beschwerdemanagement	Alle Bereiche

1. Ziel und Zweck

Beschwerden und Hinweise von externen Personen und Institutionen (Kunden, Leistungsträger etc.) und Betriebsinternen (Mitarbeiter, Angehörige, ehrenamtliche Helfer, Nutzer etc.) werden als integraler Bestandteil bei der Erbringung von Dienstleistungen angesehen. Sie werden grundsätzlich als Chance aufgefasst, Kundenzufriedenheit aufzubauen, Vertrauen zu fördern und Kundenbindung und Kundenorientierung sicherzustellen. Der offene und konstruktive Umgang mit und die systematische Bearbeitung interner und externer Beschwerden ist für den Kreisverband eine Möglichkeit, den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistung zu bewirken. Bei der Bearbeitung von Beschwerden ist zu verdeutlichen, dass die Analyse von Problemursachen und die Entwicklung von Problemlösungen im Vordergrund stehen. Nachteile für Beschwerdeführer sind auszuschließen.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Die Anweisungen dieser VA richten sich an alle Mitarbeiter, die mit einer Beschwerde oder Reklamation konfrontiert werden.

Die Verantwortung für die Bewertung einer Beschwerde/Reklamation obliegt dem Vorstand. Er kann die Bearbeitung und Verfolgung an die ihm unterstellten Abteilungsleiter delegieren.

3. Beschreibung

Jede Beschwerde wird von dem entgegennehmenden Mitarbeiter mittels Beschwerdemeldebogen dokumentiert und zur Registrierung an die Abteilungsspezifischen QBs weitergeleitet. Die Ursachen für die Beschwerde werden analysiert und Maßnahmen zur Beseitigung des Beschwerdeggrundes werden eingeleitet. Diese werden ebenfalls auf dem Beschwerdemeldebogen erfasst.

Sind Fehler die Ursache für Beschwerden, werden diese soweit wie möglich und so zeitnah wie möglich behoben.

Aufzeichnungen über Beschwerden und dazu eingeleitete Maßnahmen werden in den Abteilungen erfasst und abgelegt. Beschwerden werden regelmäßig ausgewertet. Jährlich wird eine Beschwerde- und Fehlerstatistik erstellt. Das Ergebnis dieser Auswertung fließt in die Management-Bewertung mit ein.

Auch interne Beschwerden können mittels Beschwerdemeldebogen geführt werden. Diese sind ebenfalls an die QBs einzureichen. In begründeten Fällen können diese auch anonym (in einem geschlossenen Umschlag) erfolgen.

Dort wo vorhanden, erfolgt die Dokumentation nicht über den Beschwerdemeldebogen, sondern über Aldente.

4. Mitgeltende Unterlagen

- VA AB Fehlermanagement 04-01-08
- VA AB Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen 04-01-09

5. Qualitätsaufzeichnung

- FO AB Beschwerdemeldebogen 04-01-07
- FO RD Verlustmeldung 01-01-05
- Ideen/Fehler/Störung-Tool Aldente

VA AB Beschwerdemanagement 04-01-06-V02				
Stand: 29.12.21	Ersteller: J. Zellmann, QB	Geprüft: Sauer, VS	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 1 von 1